Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos

Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos



Plan de acceso lingüístico

18 de noviembre de 2016

Tabla de Contenidos

Declaración de la misión de CBP

Salvaguardar las fronteras de Estados Unidos, protegiendo al público de personas y materiales de peligrosos mientras se realiza la competitividad económica global de la nación, al permitir el comercio y los viajes legítimos.

Propósito

Este Plan de Acceso Lingüístico (LAP) implementa la política de acceso lingüístico del Departamento de Seguridad Nacional (DHS) y establece un sistema dentro de la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos (CBP) para poner en práctica la Orden Ejecutiva 13166, *mejorando el acceso a los servicios para las Personas con Dominio Limitado del Inglés* (LEP) (11 de agosto de 2000), lo cual requiere, entre otras cosas, que cada agencia federal "examine los servicios que presta, y desarrolle e implemente un sistema para que esas personas puedan tener un acceso adecuado a los servicios coherentes con y sin sobrecargo indebido, la misión fundamental del organismo". Además de describir las actividades de acceso lingüístico de CBP, el Plan incluye medidas para mejorar y aumentar los servicios de idiomas para personas LEP en operaciones, servicios, actividades y programas a través de CBP.

Este plan provee el establecimiento de:

- **El Comité de Personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP) de CBP** establecen las métricas y medidas de rendimiento para elaborar y supervisar la ejecución de las políticas y procedimientos;
- **La Declaración de Políticas para Personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP) de CBP** establece normas, principios de funcionamiento y directrices que rigen la prestación de servicios para asegurar un acceso significativo por personas LEP; y
- **Los Procedimientos Operativos Estándar para Personas con Dominio Limitado del Inglés de CBP** que especifica para para el personal "cómo", incluir el procedimiento para la prestación de servicios lingüísticos, la recopilación de datos y la prestación de servicios a las personas LEP.

Alcance

Las obligaciones en virtud de la Orden Ejecutiva 13166 y este Plan se aplican a todos los miembros de CBP pública que se encuentran en sus programas y actividades, independientemente de su condición migratoria.

Este plan se aplica a todas las oficinas de CBP que interactúan con los miembros del público en general a través de cualquier medio, incluyendo, pero no limitado a, sitios web, correo electrónico, teléfono y en persona.

Términos clave

a) **Personas con dominio limitado del inglés**: Las personas que no hablan inglés como su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender el inglés.

b) **Personas bilingües**: Las personas que son bilingües dominan dos idiomas y son capaces de llevar a cabo las actividades del lugar de trabajo en cualquiera de esos idiomas. Este se distingue del dominio en más de un idioma. Una persona que domina un idioma puede, por ejemplo, puede saludar a una persona LEP en su idioma, pero no lleva a cabo negocios del organismo en ese idioma. La interpretación y la traducción requieren que el intérprete sea bilingüe de forma fluida, y también requieren habilidades específicas adicionales como se describe en la siguiente sección (c).

c) **Interpretación y traducción**: La interpretación consiste en la comunicación *oral*. La traducción implica la comunicación *escrita*. La interpretación implica la inmediata comunicación del significado de un idioma a otro. Un intérprete transmite el significado oralmente, como resultado de ello, la interpretación requiere habilidades distintas de las necesarias para la traducción. La interpretación es una tarea compleja que combina varias habilidades más allá de la competencia lingüística a fin de permitir la entrega efectiva de una interpretación profesional en un entorno dado. Desde el punto de vista del usuario, una interpretación exitosa es aquella que transmite fielmente y con precisión el significado de la lengua de origen verbal, que refleja el estilo, el registro y el contexto cultural del mensaje de origen, sin omisiones, adiciones o adornos por parte del intérprete.

   Los intérpretes profesionales están sujetos a determinados códigos de conducta y deben ser entrenados en habilidades interpretativas, la ética, la temática y el idioma.

   Los intérpretes pueden estar físicamente presentes, o, en circunstancias adecuadas, pueden aparecer a través de videoconferencias o telefónicamente. Cuando se usa la interpretación por videoconferencia o telefónica, las opciones incluyen la conexión directa a un intérprete profesional específico con calificaciones conocidas, o se usa una empresa que ofrece servicios de interpretación telefónica y ha puesto en marcha el control de calidad y garantías de respeto de la privacidad.

   Si se solicita personal bilingüe para interpretar o traducir, el personal debe estar capacitado para hacerlo. La evaluación de la capacidad, el entrenamiento en éticas y normas y políticas claras del interprete, como se señala más adelante, que delinean el uso apropiado de personal bilingüe, o contratar intérpretes y traductores, ayudará a asegurar la calidad y el uso eficaz de los recursos.

d) **Acceso significativo:** La asistencia de idioma que resulta en comunicación precisa, oportuna y eficaz sin costo alguno para la persona LEP.

Política

CBP adopta la política de acceso lingüístico en el Plan de acceso lingüístico del DHS (28 de febrero de 2012). CBP realiza esfuerzos razonables para proporcionar un acceso significativo a las personas con dominio limitado del inglés en sus operaciones, servicios y otras actividades y programas llevados a cabo para apoyar a la misión de CBP, en consonancia con las directrices establecidas por la Orden Ejecutiva 13166, el Departamento de Justicia (DOJ), los documentos de orientación del beneficiario del DHS y el Plan de Acceso Lingüístico del DHS (Plan LAP).

Antecedentes

El 11 de agosto de 2000, el Presidente Clinton emitió la Orden Ejecutiva 13166 que requiere que cada agencia federal "prepare un plan para mejorar el acceso a sus programas y actividades dirigidos por el gobierno federal por personas LEP elegibles" y exige que cada plan "incluya las medidas que el organismo tomará para asegurarse que las personas elegibles puedan tener un acceso adecuado a los programas y actividades del organismo". También requiere que cada agencia proporcione asistencia financiera federal "proyecto de orientación título VI específicamente adaptado a sus beneficiarios que sea consistente con la Orientación LEP emitida por el Departamento de Justicia".

Cada plan de la agencia debe ser coherente con las normas establecidas en la orientación LEP emitida por el DOJ titulada *Orientación a los beneficiarios de la asistencia financiera federal acerca de la prohibición del derecho VI contra la discriminación por motivos de origen nacional que afectan a personas con dominio limitado del inglés.* En particular, esta guía incluye un análisis de cuatro factores para identificar y abordar las necesidades de asistencia de idioma de las personas LEP. Estos factores son:

1) Número o proporción de personas LEP elegibles a ser servidos o probablemente a ser encontrados;
2) Frecuencia con la cual las personas LEP entran en contacto con el programa;
3) La naturaleza y la importancia del programa, actividad o servicio proporcionado por los programas; y
4) Recursos disponibles y costos.

En 2008, CBP desarrolló un LAP en base de la Orden Ejecutiva 13166 y la orientación LEP del DOJ y los continuos esfuerzos para proporcionar a las personas LEP con acceso significativo a sus servicios. Los programas de concesión de idioma extranjero de CBP destacados del LAP de 2018 el cual proporciona un premio en efectivo de hasta el 5% de la remuneración básica para los empleados de CBP específicos quienes dominen un idioma extranjero y cumplan un requisito de uso del 10% de sus horarios de trabajo básicos y Entrenamiento del Idioma de la Academia de la Patrulla Fronteriza, lo cual incluye el programa de enseñanza de idiomas basado en tareas que permite a los agentes usar efectivamente el idioma español mientras realizan las tareas específicas de Patrulla Fronteriza. A su llegada a la Academia de la Patrulla Fronteriza, los aprendices son probados en su dominio del idioma español. Aquellos con puntuaciones inferiores a una referencia establecida, se asignan al programa de capacitación de idiomas de español de ocho semanas, que

comienza después de completar con éxito el programa básico. Los aprendices que demuestren su dominio del idioma informe se reportan directamente a sus estaciones de trabajo y empiezan el Entrenamiento de Academia Posterior.

En junio de 2010, la Oficina de Rendición de Cuentas del Gobierno (GAO) publicó un informe titulado "El *DHS Necesita Evaluar de forma Exhaustiva sus Necesidades y Capacidades de la Lengua Extranjera e Identificar las Carencias,*" (GAO-10-714) (22 de junio de 2010). En este informe, la GAO encontró que el DHS enfrenta muchos retos con respecto a sus programas de LEP.[1] En respuesta a la GAO 10-714, el DHS formó la Unión de Fuerzas de Tareas de Lenguajes (JLTF) para abordar las deficiencias citadas en el informe. Un subcomité de la JLTF, presidido por la oficina del DHS para los Derechos Civiles y las Libertades Civiles (CRCL), elaboró un proyecto del Plan de Acceso Lingüístico del DHS. El trabajo de la JLTF concluyó y la CRCL continúa con el desarrollo del Plan en virtud de sus facultades para aplicar los requisitos de EO 13166, incluida la prestación de asistencia técnica a organismos de todos los componentes. En particular, en el año fiscal 2010, la JLTF elaboró una encuesta de auto-evaluación que fue distribuida a cada agencia del DHS para ayudar a los componentes en la evaluación de sus necesidades y capacidades lingüísticas.

Plan de acceso lingüístico de CBP

En el año fiscal de 2011, el DHS utilizó los resultados de la encuesta de autoevaluación distribuidas a todos los componentes en el ejercicio 2010 y el análisis de cuatro factores del DOJ para escribir su Plan. El LAP del DHS requiere que cada oficina y componente LAP tenga, un mínimo de 14 elementos. El LAP de CBP contiene todos los 14 de estos elementos y, al mismo tiempo, incluye un elemento adicional con respecto a apalancar estratégicamente los activos de tecnología para satisfacer los objetivos del LEP de CBP. El LAP de CBP enumera estos elementos y explica cómo CBP se ocupa actualmente de cada elemento y cómo cada elemento se abordará en el futuro.

Elemento 1) personal responsable: Además de la inclusión de un coordinador principal de LEP para el componente, identificar el personal directivo superior, grupo de trabajo, comité u otro personal que tendrá la autoridad y ser responsable del desarrollo y la modificación del LAP de oficina o componente, así como establecer e implementar procedimientos operacionales.

Acciones de cumplimiento de CBP

[1]A la GAO se le pidió estudiar las capacidades de la lengua extranjera en el DHS. La GAO encontró que el DHS tiene una variedad de responsabilidades que utilizan las capacidades del idioma extranjero, incluidas las de investigar las actividades delictivas transnacionales y la dotación de personal en los puertos de entrada de EE.UU. El análisis de la GAO se centró en las medidas adoptadas por el DHS en tres de sus principales componentes, el Servicio de Guardacostas de los Estados Unidos, la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza (CBP), y EE.UU. el Servicio de Inmigración y Control de Aduanas de los Estados Unidos (ICE). El informe de la GAO abordó a la medida en que el DHS ha (1) evaluado sus necesidades de lengua extranjera y capacidades existentes e identificado posibles carencias y (2) ha desarrollado programas y actividades en lengua extranjera para abordar posibles carencias en la lengua extranjera. El informe de la GAO encontró que el DHS ha tomado medidas limitadas para evaluar sus necesidades de lengua extranjera y capacidades existentes e identificar posibles carencias. Por ejemplo, las evaluaciones de CBP se han centrado fundamentalmente en las necesidades del idioma español. El informe indicó que, mediante la realización de una evaluación exhaustiva, el DHS estaría mejor posicionado para capturar información sobre todas sus necesidades y podría utilizar esta información para informar sobre la planificación estratégica futura. Los componentes del DHS han desarrollado diferentes listas de personal capacitado en lengua extranjera que están disponibles en algunas oficinas, principalmente aquellas que incluyan un programa de concesión del idioma extranjero para empleados calificados. Realización de una evaluación de todas sus capacidades posicionaría mejor al DHS para gestionar sus recursos. Estos programas y actividades varían, lo mismo que la capacidad del DHS para utilizarlas para abordar las carencias. La GAO recomendó que el DHS evalúe de manera integral a sus necesidades y capacidades en lengua extranjera e identifique las posibles falencias, evalué hasta qué punto los actuales programas de lengua extranjera están abordando carencias en lengua extranjera, y asegurarse de que estas evaluaciones se incorporan en la planificación estratégica futura.

- El Director Ejecutivo de la Oficina de Privacidad y Diversidad (PDO) es el Coordinador de LEP de CBP.

- Un grupo de trabajo integrado por miembros de cada una de las oficinas del programa de CBP fue montado para desarrollar y modificar el plan para el año fiscal de 2008.

- Se estableció un comité de LEP y se reúnen trimestralmente para evaluar las actividades del programa actual.

Elemento 2) supervisión: Establezca protocolos para autoridad y supervisión.

Acciones de cumplimiento de CBP

- El programa de autoinspección, que requiere que los gerentes de CBP realicen una autoevaluación anual de programas y procesos, e informen sobre los resultados, serán utilizados para vigilar el cumplimiento con el LAP.

- Pida al personal de CBP identificado que avalúe la necesidad de modificar los servicios proveedores de idiomas que mejor cumplan las necesidades de las comunidades de LEP en su área de servicio.

Elemento 3) aviso a los empleados: Establezca métodos para explicar a los empleados sus responsabilidades y recursos de idiomas disponibles.

Acciones de cumplimiento de CBP:

- A través de la participación de las oficinas de programas de CBP identificadas en su grupo de trabajo LEP, CBP está educando a las oficinas de programas de responsabilidades de LEP, que ampliará la concienciación y educación a nivel de empleados. Además:

    - La PDO desarrollará un amplio plan de comunicación.
    - Los contenidos de este LAP serán publicados en el sitio web de Internet de CBP.
    - Tome en cuenta que el LAP ha sido firmado y se difundirá a los empleados de CBP que utilicen el correo electrónico (*p. ej.*, *el* Central de CBP) y el sistema de visualización de la información de CBP interna.
    - Los empleados recibirán una notificación informándoles de la firma del LAP de CBP y el contenido del Plan.
    - Los empleados recibirán notificación anual de actualizaciones hechas al LAP.

Elemento 4) priorización: Incluya un plan para priorizar los servicios de idiomas basado en la importancia de los servicios o de encuentros, la frecuencia de uso, así como la demografía. CBP proporciona actualmente algunos materiales traducidos en árabe, francés, alemán, japonés, coreano, chino tradicional, ruso y español. La interpretación del lenguaje hablado está disponible en todos los idiomas encontrados.

Acciones de cumplimiento de CBP:

- CBP determinará las necesidades de traducción e interpretación de cada oficina del programa.

- Después de determinar cada requisito de LEP de las oficinas del programa, la Oficina de Asuntos Públicos (OPA) desarrollará un plan para priorizar la traducción de materiales. Se dará prioridad a la traducción basada en la prevalencia de los idiomas hablados por los miembros de la comunidad de LEP.

Elemento 5) procedimientos/protocolos de acceso al idioma: Establezca los procedimientos o protocolos de acceso al idioma que el personal debe seguir para proporcionar servicios de idiomas a las personas LEP encontradas en sus actividades diarias. Los procedimientos o protocolos de acceso al idioma incluirán las siguientes instrucciones: reconozca el estado de LEP de una persona; identifique el idioma hablado; identifique las situaciones que requieran asistencia del idioma apropiado; acceda a asistencia de idiomas y registre el contacto. Salvo consideraciones compensatorias se explican en detalle, los protocolos deben incluir límites sobre el uso de los miembros de la familia, amigos u otras personas asociadas con esas personas a situaciones raras e información no esencial.

Acciones de cumplimiento de CBP:

- La Oficina de Operaciones de Campo (OFO) tiene un protocolo para el uso de servicios de intérpretes y traductores, la cual se desencadena por una solicitud de servicios lingüísticos. Las compañías aéreas proveen intérpretes para sus viajeros. CBP también utiliza otros medios de interpretación y traducción, incluidos los empleados de la agencia certificados para proporcionar servicios de idiomas. En caso de una necesidad de servicios lingüísticos que no pudiera satisfacerse con estos recursos, se utilizará la Línea de Idiomas del Servicio de Ciudadanía e Inmigración de Estados Unidos (USCIS) o un proveedor de servicios de idiomas. La política de CBP con respecto al uso de servicios de intérpretes y traductores será revisada por el comité de LEP para asegurar que se cumpla con estos requerimientos de este plan.

- La Patrulla Fronteriza de Estados Unidos (USBP) tiene un protocolo para el personal encargado de hacer cumplir la ley cuando se encuentras las personas LEP, incluidos los niños extranjeros no acompañados (UAC). En los casos en que las capacidades de lenguaje en casa no son suficientes, la USBP ha instituido el uso de contratos de servicios de interpretación telefónica. En casos cuando se encuentran los UAC, la política de la USBP requiere procedimientos específicos que incluyen la identificación de las capacidades lingüísticas de la persona y asegurar que todos los procedimientos y documentos se explican en un lenguaje que la persona esté familiarizada.

- CBP ha colocado los carteles multilingües “Yo hablo” de derechos civiles y libertades civiles a nivel nacional en las unidades operativas para ayudar a los funcionarios y agentes a

identificar los idiomas hablados por los miembros de LEP de los encuentros públicos de CBP en sus programas y actividades.

Elemento 6) procedimientos de control de calidad: Describa los procedimientos de control de calidad que asegure a los empleados que utilicen sus habilidades en el idioma haciéndolo de una manera precisa y competente, así como asegure servicios de lenguaje de alta calidad de los contratistas.

Acciones de cumplimiento de CBP:

- La OFO está utilizando un sistema de pruebas telefónicas para determinar las habilidades de idiomas de los oficiales de CBP actuales y de los Especialistas en Agricultura de CBP bajo el programa de concesión de idioma extranjero de la OFO.

- Desde el 2006, los nuevos agentes de CBP asignados a la frontera sudoeste, Miami y Puerto Rico están comprobados y capacitados para el dominio del idioma español.

- Desde el 2009, todos los oficiales de operaciones aéreas y marítimas (AMO) son comprobados y capacitados para el dominio del idioma español.

- El sitio web CBP.gov tiene una sección de Preguntas/Comentarios/Quejas que proporcionan un mecanismo de retroalimentación para el público en general y proporciona un número gratuito (877) 227-5511 para preguntas.

- El sitio web CBP.gov provee un enlace a la Oficina de Derechos Civiles y Libertades Civiles, del DHS que ofrece al público en general un mecanismo adicional para enviar comentarios o quejas. El sitio del DHS acepta quejas en la "Página de inicio" en la sección de "¿Cómo hago?". El sitio del DHS acepta comentarios a través de la página "Contáctenos" bajo "Proporcione retroalimentación".

- Para garantizar que los intérpretes utilizados por CBP proporcionan servicios lingüísticos de alta calidad, CBP desarrollará un plan para documentar y rastrear el uso del intérprete.

Elemento 7) seguimiento de datos: Bosqueje los pasos para implementar y mantener un mecanismo de recopilación y gestión de datos relativos a las necesidades de habla no inglesa, especialmente a través de las bases de datos existentes o sistemas de seguimiento.

Acciones de cumplimiento de CBP:

- La USBP seguirá utilizando el sistema de procesamiento e3 para realizar el seguimiento de los idiomas hablados por las personas LEP detenidas y/o encarceladas.

- La OFO explorará la posibilidad de desarrollar un sistema de seguimiento de las lenguas habladas por personas LEP encontradas por el personal de CBP.

- La OPA hará un seguimiento de las quejas del público en general recibidas en Centro de INFO de CBP en cuanto a prestación de servicios de idiomas y realizará análisis.

Elemento 8) Recursos: Evalúe los recursos necesarios para proporcionar servicios de idiomas, identificando los recursos existentes en la medida de lo práctico y describiendo las necesidades de financiación y de adquisición.

Acciones de cumplimiento de CBP:

- La Oficina de Adquisición, la Dirección de Adquisiciones, es un participante activo en el Equipo de Proyecto Integrado del DHS, el Grupo de Trabajo de Adquisición de Servicios Lingüísticos el cual está desarrollando una cartera de vehículos de contratación adquiridos estratégicamente por todo el DHS para apalancar la fuerza de compra del DHS y así bajar los precios y mejorar la prestación de servicios lingüísticos.

- CBP hará un seguimiento de su uso de los servicios de idiomas.

- CBP realizará una revisión anual de los servicios de idiomas para determinar si los recursos están siendo asignados de manera eficiente y eficaz.

Elemento 9) extensión a comunidades LEP: Describa la colaboración o el compromiso de LEP con las comunidades y otros interesados externos para evaluar la eficacia de los servicios de idiomas; describa las estrategias de los medios de comunicación en coordinación con el DHS y la Oficina de Asuntos Públicos (OPA); y describa cómo las comunidades LEP puede apoyar los esfuerzos del Organismo por proporcionar los servicios de idiomas.

Acciones de cumplimiento de CBP:

- CBP desarrollará un plan de participación amplio, que incluye un mecanismo para obtener comentarios del público con respecto a los servicios de idiomas.

- La Oficina de Enlace de la Organización no gubernamental (ONG) del Comisionado (OC-NGO) facilitará sesiones de retroalimentación con las ONG.

- El sitio web CBP.gov tiene una sección de Preguntas/Comentarios/Quejas que proporcionan un mecanismo de retroalimentación para el público en general y proporciona un número gratuito (877) 227-5511 para preguntas.

- El sitio web de CBP.gov provee un enlace a la Oficina de Derechos Civiles y Libertades Civiles del DHS que ofrece al público en general un mecanismo adicional para enviar comentarios o quejas. El sitio del DHS describe como presentar quejas en la "Página de inicio" en la sección de "¿Cómo hago?". Más información sobre cómo presentar una queja con CRCL, incluye la información en varios idiomas, y el proceso de quejas puede encontrarse en el sitio web de Internet de DHS/CRCL en presentar una queja de derechos civiles o llamando al 1 (866)-644-8360. El sitio del DHS acepta comentarios a través de la página "Contáctenos" bajo "Proporcione retroalimentación".

Elemento 10) deberes del empleado: En su caso, amplíe descripciones de trabajo para incluir las actividades de interpretación y traducción en el ámbito de las obligaciones de los empleados; evalúe las habilidades de lenguaje de estos trabajadores para asegurar su competencia para llevar a cabo servicios de lenguaje para tareas particulares; y describa los planes para mejorar las habilidades de lenguaje de los empleados.

Acciones de cumplimiento de CBP:

- CBP se compromete a emitir una directiva LEP en todo el organismo, con las USBP y OFO emitiendo misiones específicas que apoyen los procedimientos operativos estándar de LEP.

- El idioma se añadió a los anuncios de oportunidades de trabajo del Oficial de CBP en cuanto a la necesidad de solicitantes que dominen los idiomas utilizados más comúnmente en varias ubicaciones de la CBP.

Elemento 11) Plazos: Describa los plazos o puntos de referencia para los pasos a tomarse.

Acciones de cumplimiento de CBP:

- Los plazos y puntos de referencia para este plan se establecen en la guía de implementación que está en la página 12 de este plan. Los plazos para este plan serán actualizados según sea necesario.

Elemento 12) entrenamiento: Cuando proceda, incluya un plan de gestión y formación del personal de primera línea sobre las responsabilidades de acceso al idioma, incluyendo la identificación de personas LEP, el acceso a los servicios de idioma disponibles, y el trabajo con los intérpretes.

Acciones de cumplimiento de CBP:

- CBP desarrollará un plan para capacitar a todos los empleados de CBP involucrados en proporcionar servicios de acceso al idioma en relación con los requisitos de este plan y sus roles y responsabilidades específicos.

- CBP estudiará el posible uso de la serie de vídeos de capacitación interinstitucional, el cual produce un vídeo de viñetas ilustrando la identificación de esas personas, la determinación de la lengua utilizada, y mejores prácticas de interpretación telefónica en una variedad de entornos de lugar de trabajo.

Elemento 13) aviso al público: Provea aviso de los servicios de asistencia del idioma gratis y puntos de contacto para obtener información adicional y proporcione aviso de información y servicios disponibles en otros idiomas aparte del inglés.

Acciones de cumplimiento de CBP:

- CBP se compromete a desarrollar e implementar un plan de comunicación que incluirá métodos para proporcionar aviso al público de servicios de asistencia de idiomas y puntos de contacto para obtener información adicional.

- CBP ha colocado los carteles multilingües “Yo hablo” de derechos civiles y libertades civiles a nivel nacional en las unidades operativas para ayudar a los funcionarios y agentes a identificar los idiomas hablados por los miembros de LEP de los encuentros públicos de CBP en sus programas y actividades.

- El Programa de Gestión de Servicios Profesionales de la CBP desarrollará señalización mejorada para los puertos de entrada.

- Un vídeo informativo titulado "ha llegado" que presenta información práctica sobre el proceso de inscripción, se emite actualmente en aeropuertos internacionales principales para los viajeros que llegan. El video es presentado en inglés y subtitulado en varios idiomas. El vídeo también está disponible para verse en CBP.gov. Los subtítulos de idioma distintos se presentan en orden de rotación a lo largo del día.

- La página principal del sitio Web de Internet de CBP incluye un enlace titulado "comunicarse con nosotros" . Esta página explica el proceso de quejas en español y permite a los hablantes de español presentar quejas acerca de su experiencia con los funcionarios de CBP en español.

- El Sistema Electrónico de Autorización de Viajes (ESTA) de CBP tiene hojas de hechos accesibles desde la página de ESTA en chino, holandés, inglés, francés, alemán, italiano, japonés, coreano, portugués, español y sueco.

- La página web de CBP.gov proporcionará información multilingüe basada en la prevalencia de las lenguas habladas en las comunidades de viajes de comercio.

El elemento 14) monitoreo y evaluación: Proporciona supervisión y evaluación y, si procede, la actualización del plan, las políticas y los procedimientos como mínimo cada dos años.

Acciones de cumplimiento de CBP:

- CBP utilizará el proceso de Programa de Autoinspección para determinar el cumplimiento de la agencia con el LAP.

Además de los mencionados 14 elementos articulados en el LAP del DHS, el LAP de CBP incluye los siguientes elementos adicionales:

Elemento 15) tecnología: Utilice la tecnología para ayudar a los servicios de idiomas de rutina en los puertos de entrada.

Acciones de cumplimiento de la CBP:

- CBP evaluará las tecnología existentes y futuras que pueden ayudar al personal de CBP en la realización de responsabilidades de primera línea.

Implementación del plan de acceso lingüístico

Metas

- Tome medidas significativas en toda CBP para mejorar el servicio de lenguaje y accesibilidad en toda CBP.
- Participar en los esfuerzos para desarrollar una cartera de vehículos de contratación adquiridos estratégicamente por todo el DHS para apalancar la fuerza de compra del DHS y así bajar los precios y mejorar la prestación de servicios lingüísticos.
- Determine y utilice métodos eficaces para la captura de datos en las actividades de idiomas cotidianas para fines de gestión de recursos futuros.
- El control de calidad de los servicios de Traducción e Interpretación - Tome medidas para garantizar que el nivel de interpretaciones sea entregado profesionalmente con matices culturales necesarios en la traducción de idiomas.
- Utilice tecnología actual y futura.
- Establezca un Grupo de Trabajo, este grupo de trabajo será responsable de elaborar un plan de aplicación en cumplimiento de la Orden Ejecutiva 13166.

Objetivo 1

Personal responsable: Además de la inclusión de un coordinador principal de LEP para el componente, identifique el personal directivo superior, grupo de trabajo, comité u otro personal que tendrá la autoridad y será responsable del desarrollo y la modificación del plan de acceso lingüístico de oficina o componente, así como el establecimiento e implementación de procedimientos operacionales.

Próximos pasos:

Líder: PDO

a) El Director Ejecutivo de la Oficina de Privacidad y Diversidad (PDO) es el Coordinador de LEP de CBP.

   Fecha: Completado.

b) Reúna un grupo de trabajo de LEP integrado por miembros de cada una de las oficinas del programa de CBP fue montado para desarrollar y modificar el plan para el año fiscal de 2008.

Fecha: Completado.

c) Solicite la participación de todas las oficinas de programa en una sesión de lluvia de ideas del LAP.

Fecha: Completado.

d) Establezca un comité de LEP y para reunirse trimestralmente y evaluar las actividades del programa actual.

Fecha: Completado

e) Emita una carta para el grupo de trabajo de LEP.

Fecha: Completado

<u>Objetivo 2</u>
Supervisión: Establezca protocolos para autoridad y supervisión.

Próximos pasos:

Líder: Soporte PDO: Oficina de Gestión y Rendición de Cuentas de la División de Inspecciones (MID)

a) Desarrolle una hoja de trabajo del programa de auto-inspección relacionado con el LEP para implementación en el ciclo FY15 SIP.

Fecha: La hoja de trabajo del programa de auto-inspección se completó y desarrolló en marzo de 2015.

Líder: Soporte PDO: HRM/Oficina de adquisición

b) Pregunte al personal de CBP identificado que determine si son necesarios ajustes en la provisión de servicios lingüísticos.

Fecha: Completado

<u>Objetivo 3</u>
Aviso a los empleados: Establezca métodos para explicar a los empleados sus responsabilidades y recursos de idiomas disponibles.

Próximos pasos:

Líder: Soporte PDO: OPA

a) Todas las oficinas revisan el borrador del Plan LEP de CBP.

Fecha: Completado

b) Liderazgo Ejecutivo informó sobre la actualización de "borrador" del Plan de CBP.

Fecha: Completado

c) Desarrolle el plan de comunicación de LAP
  - La PDO desarrollará un amplio plan de comunicación.
  - Los contenidos de este LAP de CBP serán publicados en el sitio web de Internet de CBP.
  - Tome en cuenta que el LAP ha sido firmado y se difundirá a los empleados de CBP que utilicen el correo electrónico (*p. ej.*, *el* Central de CBP) y el sistema de visualización de la información de CBP interna.
  - Los empleados recibirán una notificación informándoles de la firma del LAP de CBP y el contenido del Plan.
  - Los empleados recibirán notificación anual de actualizaciones hechas al LAP.

Fecha: Completado

<u>Objetivo 4</u>

Priorización: Incluya un plan para priorizar los servicios de idiomas basado en la importancia de los servicios o de encuentros, la frecuencia de uso, así como la demografía.

Próximos pasos:

Líder: Soporte PDO: Todas las oficinas del programa

a) CBP determinará las necesidades de traducción e interpretación de cada oficina del programa.

Fecha: AF 2017

Líder: OPA

b) OPA desarrollará un plan para priorizar la traducción de materiales que afecten directamente al público viajero.

Fecha: AF 2017

<u>Objetivo 5</u>

Procedimientos/protocolos de acceso al idioma: Establezca los procedimientos o protocolos de acceso al idioma que el personal debe seguir para proporcionar servicios de idiomas a las personas LEP encontradas en sus actividades diarias. El protocolo cubrirá: reconocer el estado LEP de una persona; identificar el idioma hablado; identificar las situaciones que requieran asistencia del idioma apropiado; acceder a esta asistencia de idiomas y registrar el contacto. Salvo

consideraciones compensatorias se explican en detalle, los protocolos deben incluir límites sobre el uso de los miembros de la familia, amigos u otras personas asociadas con esas personas a situaciones raras e información no esencial.

Próximos pasos:

a) OFO dispone de un protocolo para el uso de servicios de interpretación y traducción y actualizará su política. La política de CBP con respecto al uso de servicios de intérpretes y traductores será revisada por el comité de LEP para asegurar que se cumpla con estos requerimientos de este plan.

   Fecha: marzo de 2017

Líder: Soporte USBP: PDO

b) La USBP tiene un protocolo para el personal encargado de hacer cumplir la ley cuando se encuentras las personas LEP, incluidos los niños extranjeros no acompañados (UAC). En los casos en que las capacidades de lenguaje en casa no son suficientes, la USBP ha instituido el uso de contratos de servicios de interpretación telefónica. En casos cuando se encuentran los UAC, la política de la USBP requiere procedimientos específicos que incluyen la identificación de las capacidades lingüísticas de la persona y asegurar que todos los procedimientos y documentos se expliquen en un lenguaje que la persona esté familiarizada.

   Fecha: Completado

Líder: Soporte PDO: Todas las oficinas del programa

c) CBP ha colocado los carteles multilingües "Yo hablo" de derechos civiles y libertades civiles a nivel nacional en las unidades operativas para ayudar a los funcionarios y agentes a identificar los idiomas hablados por los miembros de LEP de los encuentros públicos de CBP en sus programas y actividades.

   Fecha: Completo (Áreas de detención y otras áreas operativas)

<u>Objetivo 6</u>

Procedimientos de control de calidad: Describa los procedimientos de control de calidad que asegure a los empleados que utilicen sus habilidades en el idioma extranjero haciéndolo de una manera precisa y competente, así como asegure servicios de lenguaje de alta calidad de los contratistas.

Próximos pasos:

Líder: La OFO

a) La OFO está utilizando un sistema de pruebas telefónicas para determinar las habilidades de idiomas de los oficiales de CBP actuales y de los Especialistas en Agricultura de CBP bajo el programa de concesión de idioma extranjero de la OFO.

- Desde el 2006, los nuevos agentes de CBP asignados a la frontera sudoeste, Miami y Puerto Rico están comprobados y capacitados para el dominio del idioma español.

- Desde el 2009, todos los oficiales de operaciones aéreas y marítimas (AMO) son comprobados y capacitados en el dominio del idioma español.

- El sitio web CBP.gov tiene una sección de Preguntas/Comentarios/Quejas que proporcionan un mecanismo de retroalimentación para el público en general y proporciona un número gratuito (877) 227-5511 para preguntas. En el 2015, CBP tradujo la sección de Preguntas/Comentarios/Reclamaciones en español, lo que mejora en gran medida el acceso al proceso de la reclamación. La página principal del sitio Web de Internet de CBP incluye un enlace titulado "comunicarse con nosotros." Esta página explica el proceso de quejas en español y permite a los hablantes de español presentar quejas acerca de su experiencia con los funcionarios de CBP en español.

- El sitio web CBP.gov provee un enlace a la Oficina de Derechos Civiles y Libertades Civiles, del DHS que ofrece al público en general un mecanismo adicional para enviar comentarios o quejas. El sitio del DHS provee información sobre quejas en la "Página de inicio" en la sección de "¿Cómo hago?". El sitio del DHS acepta comentarios a través de la página "Contáctenos" bajo "Proporcione retroalimentación."

Fecha: Completado

Líder: Soporte PDO: Todas las oficinas del programa

b) Para garantizar que los intérpretes utilizados por CBP proporcionen servicios lingüísticos de alta calidad, CBP desarrollará un plan para documentar y rastrear el uso del intérprete.

Fecha: AF 2017

Objetivo 7

Seguimiento de datos: Bosqueje los pasos para implementar y mantener un mecanismo de recopilación y gestión de datos relativos a las necesidades de habla no inglesa, especialmente a través de las bases de datos existentes o sistemas de seguimiento.

Próximos pasos:

Líder: USBP

a) La USBP seguirá utilizando el sistema de procesamiento e3 para realizar el seguimiento de los idiomas hablados por las personas LEP detenidas y/o encarceladas.

Fecha: Completo para USBP (sistema procesamiento por internet)

Líder: La OFO

b) La OFO explorará la posibilidad de desarrollar un sistema de seguimiento de las lenguas habladas por personas LEP encontradas por el personal de CBP.
   Fecha: AF 2017

Líder: Centro de INFO de IPL/CBP

c) El OPA hará un seguimiento de las quejas del público en general recibidas en Centro de INFO de la CBP en cuanto a prestación de servicios de idiomas y realizará análisis.

   Fecha: AF 2017

Objetivo 8

Recursos: Evalúe los recursos necesarios para proporcionar servicios de idiomas, identificando los recursos existentes en la medida de lo práctico y describiendo las necesidades de financiación y de adquisición.

Próximos pasos:

Líder Oficina de adquisición

a) Participar en los esfuerzos para desarrollar una cartera de vehículos de contratación adquiridos estratégicamente por todo el DHS para apalancar la fuerza de compra del DHS y así bajar los precios y mejorar la prestación de servicios lingüísticos.

   Fecha: Completado

Líder: Oficina de adquisición

b) CBP hará un seguimiento de su uso de los servicios de idiomas.

   Fecha: Completado

Líder: **Soporte** PDO: Todas las oficinas del programa

c) CBP realizará una revisión anual de los servicios de idiomas para determinar si los recursos están siendo asignados de manera eficiente y eficaz.

   Fecha: En desarrollo

Objetivo 9

Extensión a comunidades LEP: Describa la colaboración o el compromiso con las comunidades LEP y otros interesados externos para evaluar la eficacia de los servicios de idiomas; describa las estrategias de los medios de comunicación en coordinación con la OPA del DHS y cómo las

comunidades LEP pueden apoyar los esfuerzos del organismo para proporcionar servicios de idiomas.

Próximos pasos:

Líder: Apoyo OC-NGO: OPA, PDO

a) CBP desarrollará un plan de participación amplio, que incluye un mecanismo para obtener comentarios del público con respecto a los servicios de idiomas.

- CBP publica su proyecto LAP para comentar en el sitio CBP.gov y solicitar comentarios del público.
- Los comentarios del público fueron revisados y conciliados antes de finalizar el LAP.
- En respuesta a comentarios de los interesados, la CBP modificó su plan para asegurarse de que los términos clave empleados coincidan con los utilizados en el Plan de Acceso Lingüístico del DHS.
- CBP ha mejorado su proceso de reclamaciones en línea para incluir enlaces a la página de reclamaciones del DHS y añadió una página de reclamaciones en español en CBP.gov.
- La página de ESTA fue mejorada para proporcionar enlaces directos a las páginas de información en múltiples idiomas.

Fecha: Completado

Líder: OC-NGO

b) El enlace ONG de CBP le facilitará sesiones de retroalimentación con las ONG.

Fecha: En desarrollo

Objetivo 10

Obligaciones del empleado: En su caso, amplíe descripciones de trabajo para incluir las actividades de interpretación y traducción en el ámbito de las obligaciones de los empleados; evalúe las habilidades de lenguaje de estos trabajadores para asegurar su competencia para llevar a cabo servicios de lenguaje para tareas particulares; y describa los planes para mejorar las habilidades de lenguaje de los empleados.

Próximos pasos:

Líder: Líder PDO (Directiva LEP por toda la agencia): La USBP y la OFO (procedimientos operativos estándar de LEP que apoya misiones específicas)

a) CBP se compromete a emitir una directiva LEP en todo el organismo, con las USBP y OFO emitiendo misiones específicas que apoyen los procedimientos operativos estándar de LEP.

Fecha: AF 2017

Líder: Soporte HRM: La OFO

b) El idioma se añadió a los anuncios de oportunidades de trabajo del Oficial de CBP en cuanto a la necesidad de solicitantes que dominen los idiomas utilizados más comúnmente en varias ubicaciones de CBP.

   Fecha: Completado

<u>Objetivo 11</u>

Plazos: Describa los plazos o puntos de referencia para los pasos a tomarse.

Próximos pasos:

Líder: PDO

a) Plazos de actualización según sea necesario

   Fecha: En desarrollo

<u>Objetivo 12</u>

Entrenamiento: Cuando proceda, incluya un plan de gestión y formación del personal de primera línea sobre las responsabilidades de acceso al idioma, incluyendo la identificación de personas LEP, el acceso a los servicios de idioma disponibles, y el trabajo con los intérpretes.

Próximos pasos:

Líder: Soporte OTD: PDO, USBP y OFO

a) CBP desarrollará un plan para capacitar a todos los empleados de CBP involucrados en proporcionar servicios de acceso al idioma en relación con los requisitos de LAP de CBP y sus roles y responsabilidades específicos.

   Fecha: AF 2017

b) CBP estudiará el posible uso de la serie de vídeos de capacitación interinstitucional, el cual produce un vídeo de viñetas ilustrando la identificación de esas personas, la determinación de la lengua utilizada, y mejores prácticas de interpretación telefónica en una variedad de entornos de lugar de trabajo.

   Fecha: AF 2017

<u>Objetivo 13</u>

Aviso al público: Proporcionar la publicación gratuita de servicios de asistencia con el idioma y puntos de contacto para obtener información adicional.

Próximos pasos:

Líder: Soporte PDO: Todas las oficinas del programa

a) CBP se compromete a desarrollar e implementar un plan de comunicación que incluirá métodos para proporcionar aviso al público de servicios de asistencia de idiomas y puntos de contacto para obtener información adicional.

Fecha: AF 2017

Líder: Líder: USBP (Estaciones): OFO (los POE)

b) CBP ha colocado los carteles multilingües "Yo hablo" de derechos civiles y libertades civiles a nivel nacional en las unidades operativas para ayudar a los funcionarios y agentes a identificar los idiomas hablados por los miembros de LEP de los encuentros públicos de CBP en sus programas y actividades.

Fecha: Completo (Áreas de detención y otras operativas)

Líder: La OFO

c) El Programa de Gestión de Servicios Profesionales OFO de CBP incluirá la mejora de la señalización y un vídeo que contenga información práctica sobre el proceso de inscripción, el cual se emite actualmente en 20 aeropuertos internacionales a los viajeros que llegan en inglés, árabe, francés, alemán, japonés, coreano, chino tradicional, ruso y español.

Fecha: En desarrollo

Líder: OPA

d) Un vídeo informativo titulado "ha llegado" que presenta información práctica sobre el proceso de inscripción, se emite actualmente en aeropuertos internacionales principales para los viajeros que llegan. El video es presentado en inglés y subtitulado en varios idiomas. El vídeo también está disponible para verse en CBP.gov. Los subtítulos de idioma distintos se presentan en orden de rotación a lo largo del día.

Fecha: Completado

e) La página principal del sitio Web de Internet de CBP incluye un enlace titulado "comunicarse con nosotros" . Esta página explica el proceso de quejas en español y permite a los hablantes de español presentar quejas acerca de su experiencia con los funcionarios de CBP en español.

Fecha: Completado

f) El Sistema Electrónico de Autorización de Viajes (ESTA) de CBP tiene hojas de hechos accesibles desde la página de ESTA en chino, holandés, inglés, francés, alemán, italiano, japonés, coreano, portugués, español y sueco.

Fecha: Completado

g) La página web de CBP.gov proporcionará información multilingüe basada en la prevalencia de las lenguas habladas en las comunidades de viajes de comercio.

Fecha: En desarrollo

Objetivo 14

Monitoreo y Evaluación: Proporcione monitoreo y evaluación y, si procede, la actualización del plan, las políticas y los procedimientos como mínimo cada dos años, incluyendo la supervisión del rendimiento, el aseguramiento de la calidad, y los procesos de revisión interna, así como la evaluación de los efectos, si los hubiere, de cambios demográficos.

Próximos pasos:

Líder: **Soporte** PDO: Oficina de Rendición de cuentas

a) CBP utilizará el proceso de Programa de Autoinspección para determinar el cumplimiento de la agencia con el Plan LEP.

Fecha: La hoja de trabajo del programa de auto-inspección se completó y desarrolló en marzo de 2015.

Objetivo 15

Tecnología: Utilice la tecnología para ayudarse con las traducciones de idiomas de rutina en los puertos de entrada.

Próximos pasos:

Líder: OTIA **Soporte:** OIT

a) CBP evaluará las tecnología existentes y futuras que pueden ayudar al personal de CBP en la realización de responsabilidades de primera línea.

Fecha: En desarrollo

Siglas

DHS	Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos
DOJ	Departamento de Justicia de los Estados Unidos
GAO	Oficina de Rendición de Cuentas de los Estados Unidos
HRM	Oficina de Gestión de Recursos Humanos
IPL	Enlace Público Intergubernamental
JLTF	Fuerza de Tareas Conjuntas del Idioma
LEP	Dominio Limitado del Inglés
MID	División de Inspecciones de Gestión
NGO	Organización no Gubernamental
AMO	Operaciones Aéreas y Marítimas
USBP	Policía Fronteriza de los Estados Unidos
OC-ONG	Oficina del Comisionado, Enlace de Organización no Gubernamental
OFO	Oficina de Operaciones de Campo
OIT	Oficina de Tecnología de la Información
OPA	Oretician de Asuntos Públicos
OTIA	Oficina de Innovación y Adquisición de Tecnología
POE	Puerto de Entrada
PDO	Oficina de Privacidad y Diversidad
UAC	Niños Extranjeros no Acompañados